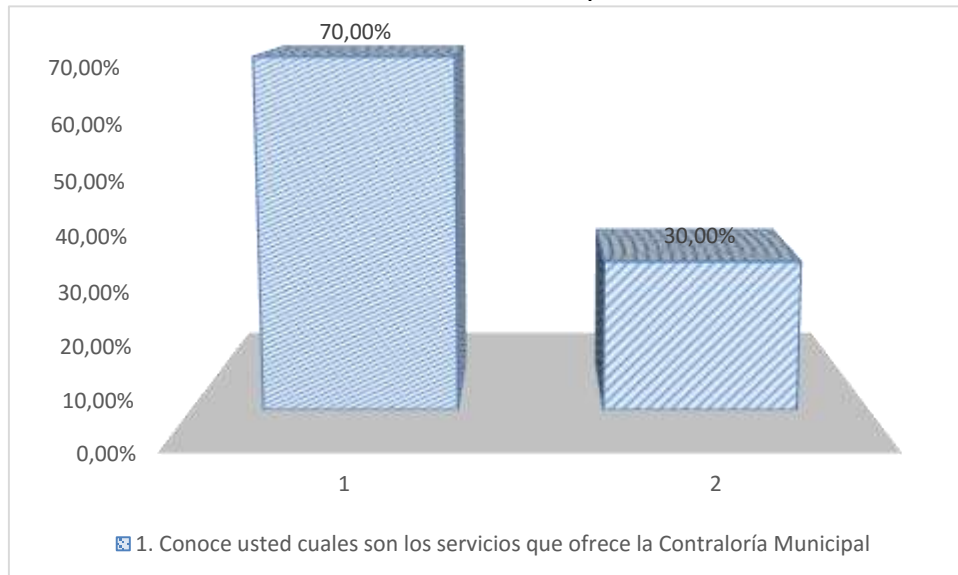


### Informe de encuestas de Satisfacción al Cliente

La presente encuesta se realizó a la población que asistió a la Rendición de Cuentas de la vigencia 2015, evento que contó con la participación total de 31 personas. De los participantes, se logró encuestar una muestra de 20 personas que hacen parte de nuestros clientes.

#### 1. Conoce usted cuales son los servicios que ofrece la Contraloría Municipal



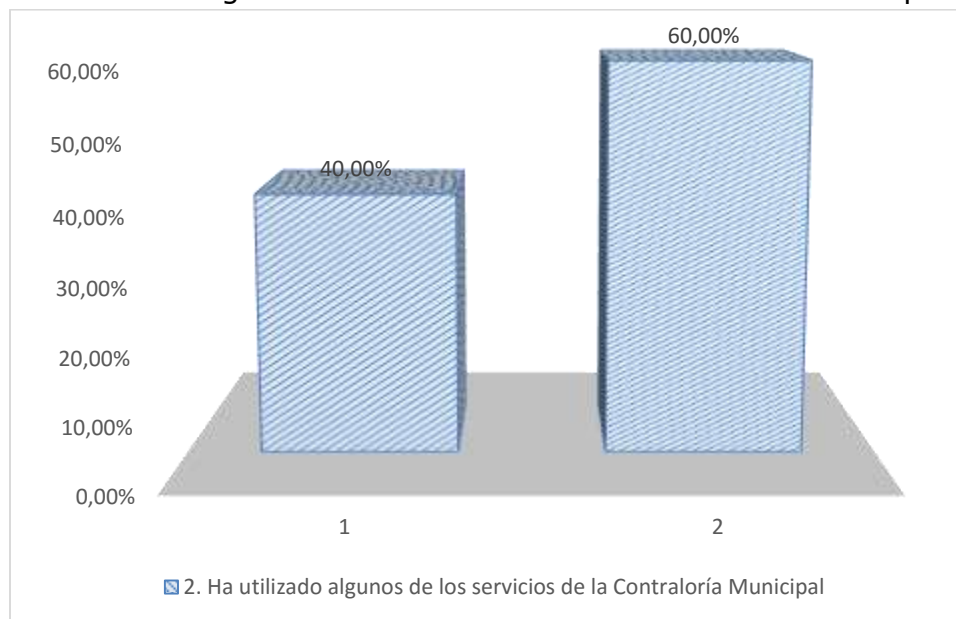
De la población encuestada, el 70% tiene conocimiento de los servicios brindados por la Contraloría y un 30% de esta última, ha accedido a los servicios cuando los ha necesitado.



NTC ISO  
9001:2008

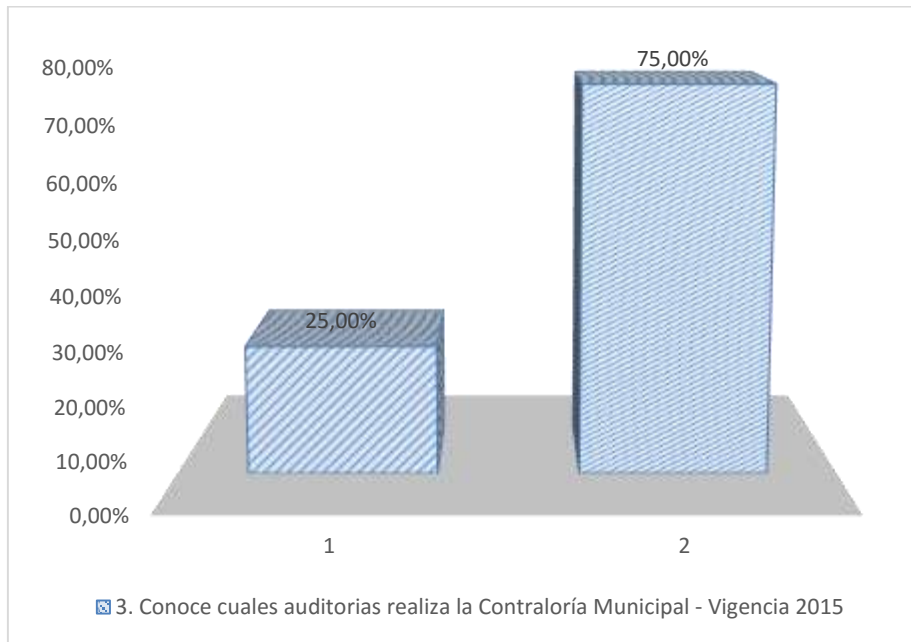


2. Ha utilizado algunos de los servicios de la Contraloría Municipal



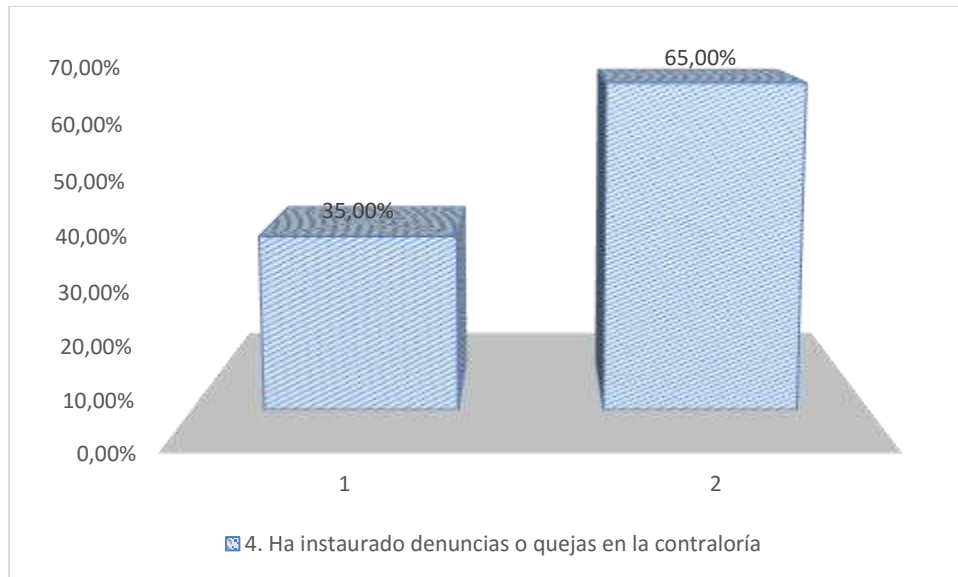
De los ciudadanos encuestados un 60% no ha utilizado los servicios de la Contraloría Municipal de Barrancabermeja

3. Conoce cuales auditorias realiza la Contraloría Municipal de Barrancabermeja - Vigencia 2015



El 75% de los encuestados no conoce las auditorías realizadas por la Contraloría Municipal de Barrancabermeja

4. Ha instaurado denuncias o quejas en la Contraloría Municipal de Barrancabermeja



El 65% de los encuestados no ha instaurado denuncias en la Contraloría Municipal de Barrancabermeja y el 35% si ha realizado denuncias en la entidad.



NTC ISO  
9001:2008

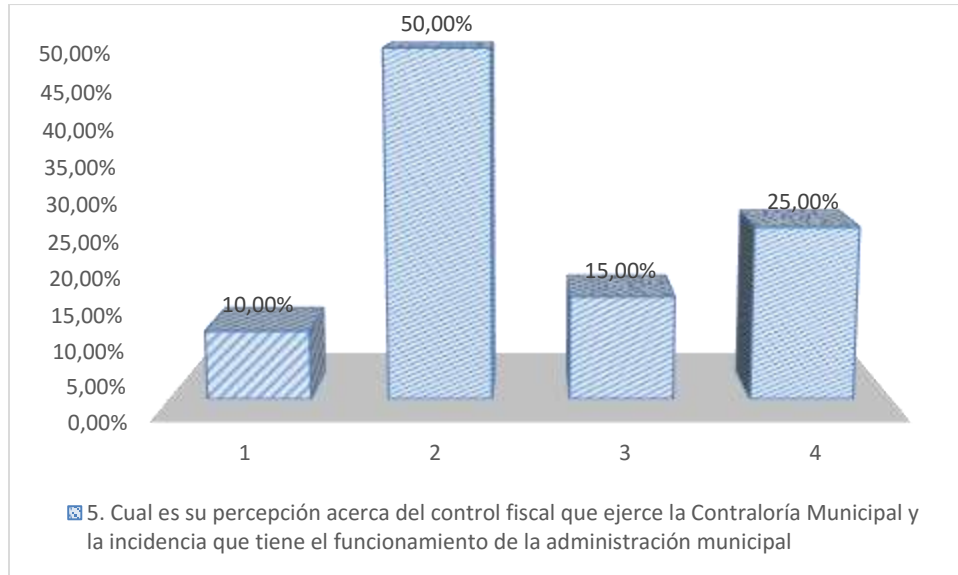
## CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA

### INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCION AL CLIENTE 2015

PÁGINA 5 de 6

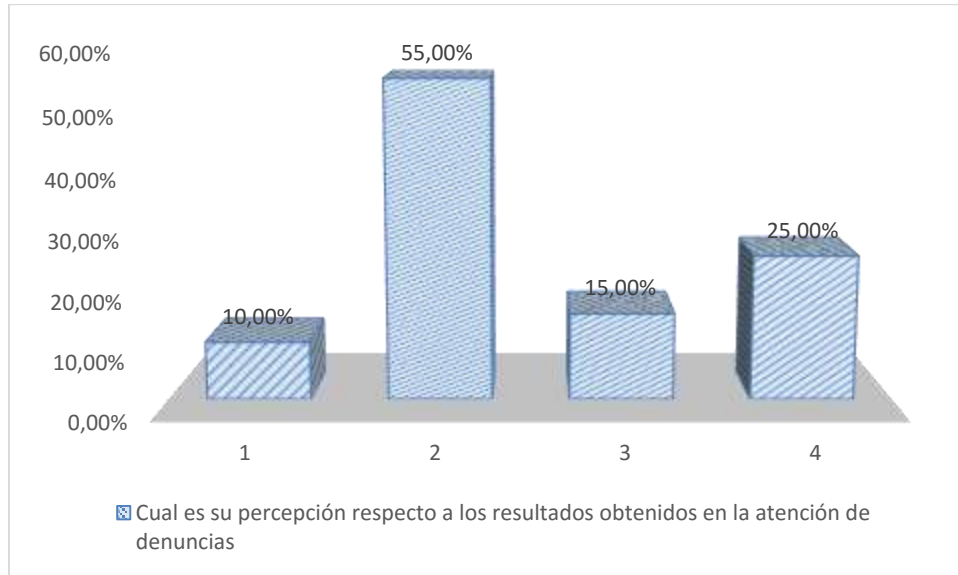


- 5.Cuál es su percepción acerca del control fiscal que ejerce la Contraloría Municipal y la incidencia que tiene el funcionamiento de la administración municipal



De los encuestados el 10% opina que la percepción es excelente, y el 55% buena, el 15% aceptable y el 25% deficiente.

Cuál es su percepción respecto a los resultados obtenidos en la atención de denuncias



De los encuestados el 10% opina que la percepción es excelente, y el 55% buena, el 15% aceptable y el 25% deficiente.

Relación de sugerencias para el mejoramiento del servicio prestado por la Contraloría Municipal de Barrancabermeja con fundamento en lo recolectado en las encuestas de satisfacción a los clientes

- ✓ Que los resultados de la gestión de la Contraloría puedan llegarse a conocer y con mejor oportunidades
- ✓ Fortalecer programas de promoción y formación
- ✓ Que se involucre a la ciudadanía en mayor manera